MÉSOLIA
HABITAT

Bienvenue dans votre logement

Ce livret a été créé
à votre intention,
il vous sera utile
à l'occasion de votre
emménagement et
vous aidera dans
votre vie quotidienne.

L'équipe de votre
agence se tient à
votre disposition
pour vous fournir
tout renseignement
complémentaire.

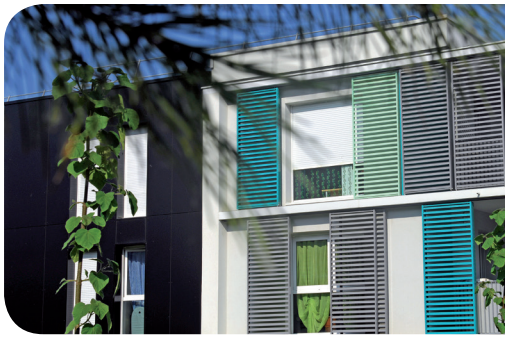
GROUPE TG

groupe Arcade

Notre société

Fort d'une expérience de plus de 60 ans, MÉSOLIA Habitat, membre du Groupe TG*, possède et gère environ 9000 logements répartis sur une quarantaine de communes de la Gironde.
Toujours soucieux de la qualité des services rendus à la clientèle, MÉSOLIA Habitat met à votre disposition des structures adaptées ainsi qu'une équipe de professionnels en permanence à votre écoute.
Vous venez de signer votre contrat de location et nous vous souhaitons la bienvenue dans votre logement.

** Le Groupe TG rassemble 3 entreprises sociales pour l'habitat : MÉSOLIA Habitat, PÉRIGORDIA Habitat, SOLIANCE Habitat et une société coopérative : le TOIT GIRONDIN (société Mère). Présent sur le territoire de la Gironde et la Dordogne, le groupe représente plus de 14 000 logements sociaux.*



MÉSOLIA HABITAT

Sommaire

Crédit photo : Pascal Rousse

Votre arrivée dans votre logement p 4
- Vos démarches dès votre arrivée
- Le dépôt de garantie
- L'état des lieux

Comment réduire vos dépenses de logement p 5
- L' aide personnalisée au logement
- La prime de déménagement
- Economies de charges et d'entretien

Votre loyer et vos charges p 6
- Votre loyer
- Vos charges
- Comment payer le loyer et les charges

Si votre situation change p 7
- Les pièces à fournir lorsque votre situation familiale évolue
- La démarche à adopter en cas de difficultés pour le règlement de votre loyer.

Pensez à votre sécurité et à celle des autres p 8 à 9
- Pourquoi s'assurer
- Que faire en cas de sinistre
- Quelques consignes de sécurité à respecter

Bien vivre dans votre logement p 10 à 22
- Votre logement au cœur du développement durable
- La Charte Qualité de MÉSOLIA Habitat
- Votre logement : mode d'emploi
- Transformations et modifications
- Conseils pratiques
- Vivre en bons voisins

Vous quittez votre logement p 23
- Le préavis
- La visite conseil
- L'état des lieux sortant
- Le solde de votre compte

Votre arrivée dans votre logement

Vos démarches dès votre arrivée

N'oubliez pas de signaler votre nouvelle adresse à : fournisseur d'électricité, opérateur téléphonique, service des eaux, Sécurité Sociale, Caisse d'Allocations Familiales, employeur, préfecture, service des impôts, mairie, banque, école, crèche…

Le dépôt de garantie

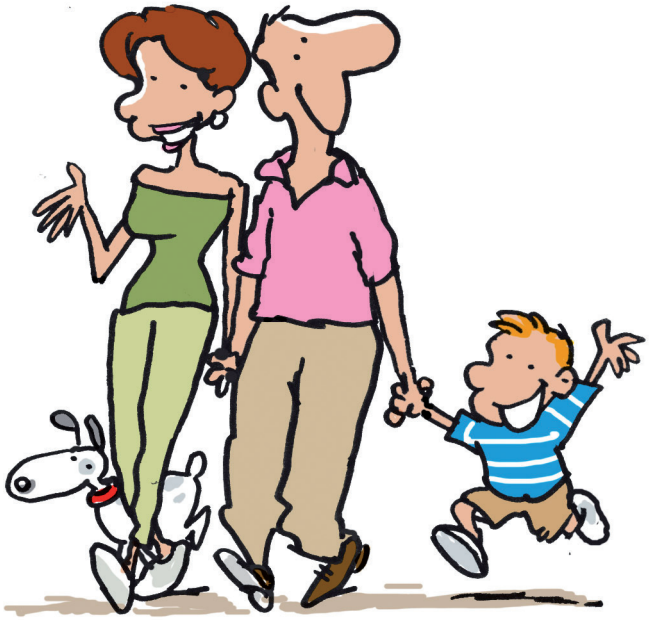
A la signature du contrat de location vous nous avez versé un dépôt de garantie dont le montant est précisé sur votre contrat de location. Il vous sera restitué un mois au plus tard après votre départ dans les conditions indiquées dans le chapitre : le «*Solde de votre compte*».

L'état des lieux

A votre entrée dans les lieux, un constat écrit dont un exemplaire vous est remis est établi en votre présence ainsi que celle d'un représentant de notre société. Vous bénéficiez d'un délai d'un mois après sa réalisation pour nous signaler toute omission.

L'enquête de satisfaction

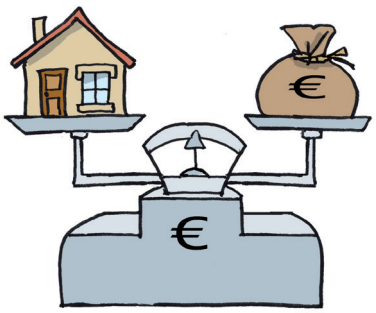
2 à 3 mois après votre entrée dans les lieux, vous recevrez une enquête de satisfaction accompagnée d'une enveloppe T.
Nous vous remercions par avance pour le temps que vous consacrerez à la remplir. Cela nous permettra de mieux répondre à vos attentes.



Conservez soigneusement votre état des lieux, car il témoignera, lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

Comment réduire vos dépenses de logement

Dans le but de vous aider à supporter le coût de votre logement, différentes prestations peuvent vous être attribuées par votre Caisse d'Allocation Familiale (CAF) ou la caisse Mutuelle Sociale Agricole (MSA) si vous dépendez du régime agricole.



L'Aide Personnalisée au Logement

En fonction de votre situation financière et familiale, vous pouvez bénéficier de l'APL.

L'ouverture des droits est déterminée soit par la CAF soit par la MSA en fonction de votre affiliation.

Le montant de l'APL est directement perçu par notre société. Pour conserver vos droits à l'APL, n'oubliez pas de prévenir la CAF ou la MSA de tout changement dans votre situation de famille ou professionnelle et de répondre très rapidement à toutes leurs demandes.

La prime de déménagement

Si vous bénéficiez de l'APL vous êtes susceptible d'obtenir une prime de déménagement. La demande doit être adressée dans un délai de 6 mois après le déménagement à la CAF ou la MSA du nouveau domicile accompagnée d'une facture acquittée et d'une demande d'APL.

Economies de charges et d'entretien

- Vous pouvez diminuer vos charges notamment en économisant l'énergie au quotidien par des gestes simples et efficaces (surveillance d'éventuelles fuites d'eau, utilisation d'ampoules économes, contrôle des appareils électroménagers…).
- Vous pouvez éviter des dépenses ultérieures en entretenant votre logement. Pensez également que vous aurez à le rendre en bon état. Si vous le libérez en mauvais état, vous aurez à supporter le côut des réparations correspondantes. Celui-ci pourrait être même supérieur au montant du dépôt de garantie que vous avez versé à votre arrivée dans les lieux et il vous serait alors réclamé le complément.

Pour vous aider à bien entretenir votre logement, nous vous conseillons de lire attentivement notre chapitre "Bien vivre dans votre logement"

Votre loyer et vos charges

Votre loyer

Le loyer représente la contrepartie à payer pour la mise à disposition de votre logement. Il est payable à terme échu c'est à dire à la fin du mois de référence.

La réglementation impose aux entreprises sociales de l'habitat de percevoir un supplément de loyer de solidarité auprès des locataires dont les revenus imposables dépassent les plafonds de ressources applicables pour l'accès au logement social. Ce supplément de loyer est obligatoire au delà d'un certain seuil de dépassement des plafonds de ressources.

Vous recevrez donc annuellement un questionnaire qui nous permettra de connaître votre situation. Vous devrez y joindre votre avis d'imposition ou de non-imposition. La réponse à cette enquête est obligatoire.

Vos charges

Les charges locatives, dont la liste est fixée par décret sont de deux ordres :

- Les taxes au profit des collectivités publiques prélevées auprès des locataires notamment les taxes d'enlèvement des ordures ménagères.
- Les frais occasionnés directement par l'ensemble des locataires de votre résidence : l'entretien des chaudières, de la robinetterie, des espaces verts, l'éclairage des parties communes, le fonctionnement et l'entretien des ascenseurs, le chauffage collectif, l'eau, le nettoyage des parties communes…

Les charges sont acquittées par le propriétaire qui vous en demande ensuite le remboursement.

Chaque mois vous payez un acompte de charges qui est calculé selon une estimation. Tous les ans ces charges sont régularisées lors de l'arrêté des comptes dont le solde vous sera soit remboursé soit réclamé selon la situation.

Comment payer le loyer et les charges

- Par chèque bancaire ou postal : le règlement devra nous parvenir à réception de l'appel de loyer qui vous est adressé.
- Par prélèvement automatique qui est un mode de règlement :

- **gratuit** : vous économisez même le prix d'un affranchissement.
- **souple** : plusieurs dates sont possibles.
- **simple à mettre en place** : vous pouvez le résilier gratuitement à tout moment.
- **sécurisant et fiable**

Pour simplifier le règlement de votre loyer, optez pour le prélèvement automatique : un moyen de paiement souple, gratuit et fiable.

Si votre situation change

Les pièces à fournir lorsque votre situation familiale évolue

- Si vous vous mariez, votre conjoint va automatiquement devenir titulaire à part entière de votre contrat de location. Il convient alors de fournir un extrait de mariage.
- Si votre famille s'agrandit, adressez nous un acte de naissance.
- Si vous divorcez ou si vous vous séparez de votre conjoint, n'oubliez pas de nous transmettre une copie de la décision de justice précisant l'identité de la personne restant dans les lieux.
- Si l'un des conjoints décède, adressez nous un certificat de décès.
- Si vous souhaitez changer de logement, venez nous rendre visite afin de rencontrer un conseiller qui étudiera avec vous votre demande de mutation et vous assistera dans le montage de votre dossier.

Vous rencontrez des difficultés pour le règlement de votre loyer : la démarche à adopter.

Ne laissez pas votre dette s'aggraver. Dès les premières difficultés ou lors du premier retard de paiement, prenez immédiatement contact avec un de nos conseillers spécialisés. Ils sont là pour vous aider et vous trouverez ensemble une solution adaptée.

Pour assurer le maintien de vos droits et faciliter notre gestion, contactez nous pour tout changement de votre situation de famille.

Pensez à votre sécurité et à celle des autres

Pourquoi s'assurer ?

C'est une obligation

La loi, reprise dans le contrat de location, vous impose d'assurer votre logement pour les dommages causés à l'immeuble et aux voisins, par le feu, l'eau ou l'explosion. Pensez à renouveler, chaque année, votre assurance et à nous faire parvenir l'attestation correspondante.

C'est indispensable

En cas de sinistre, d'explosion, dégâts des eaux, vous êtes généralement tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble, même en votre absence.

Pour les dommages causés accidentellement à autrui par vous, les membres de votre famille, votre animal ou un objet vous appartenant, nous vous conseillons de souscrire une assurance «responsabilité civile».

Que faire en cas de sinistre ?

- **Incendie, explosion, dégâts des eaux** : prévenez votre assureur dans un délai de cinq jours ouvrés.
- **En cas de vol** : prévenez la police et votre assureur dans les 24 heures.

Vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut prouver la valeur des biens disparus ou détériorés (photos, factures, certificats de garantie).

Prévenez le plus rapidement possible MÉSOLIA Habitat après avoir appelé les services d'urgence.

PENSEZ À VOUS ASSURER

Contre le vol, le bris de glace, et pensez à assurer vos locaux annexes (garage, cave, cellier). Pour la garantie, informez-vous des mesures de prévention à respecter pour pour que l'assurance puisse jouer.

Quelques consignes de sécurité

Le feu se déclare à l'intérieur de votre logement

- Coupez le gaz, l'électricité
- Fermez la porte de la pièce concernée et toutes les ouvertures afin d'éviter les courants d'air
- Essayez d'éteindre le feu par étouffement (utilisez une serviette ou une couverture)
- Si le feu ne s'éteint pas : **SORTEZ DE VOTRE LOGEMENT EN EVITANT LES COURANTS D'AIR**

Le feu se déclare à l'extérieur de votre logement

- Ne prenez pas l'ascenseur
- Si la porte d'entrée ou les escaliers sont menacés, restez dans votre appartement.
- Fermez les portes et les fenêtres pour éviter tout appel d'air
- Coupez le gaz et l'électricité
- Mettez des linges mouillés au bas de la porte d'entrée pour éviter la pénétration des fumées.

EN CAS D'INCENDIE

Prévenez les sapeurs pompiers

COMPOSEZ LE 18 OU LE 112

Risques électriques

- Vérifiez régulièrement l'état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- Avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule, coupez le courant au disjoncteur.
- Attention aux prises multiples qui risquent de chauffer. Limitez l'utilisation des cordons prolongateurs (rallonges) : ils peuvent être à l'origine d'accidents.
- Si vous avez des enfants en bas âge : utilisez des caches-prises.

Fuites de gaz

- Fermez les robinets d'arrêt de votre chaudière et de votre appareil de cuisson
- Prévenez le service EDF-GDF ou GAZ DE BORDEAUX selon le secteur géographique dont vous dépendez.
- N'allumez jamais une allumette pour détecter une fuite.

Bien vivre dans votre logement

Votre logement au cœur du développement durable

Contrairement aux idées reçues, le développement durable n'est pas une simple idée à la mode, et ce n'est pas seulement de l'écologie… C'est une nouvelle façon de penser nos actes pour que nos réalisations d'aujourd'hui ne compromettent pas la vie de nos enfants. L'habitat est au cœur des problèmes de développement durable. MÉSOLIA Habitat s'implique notamment en terme de :

• Economie d'énergies

Le chauffage

- dans chaque logement neuf doté d'un système de chauffage individuel, nous installons un thermostat d'ambiance permettant de réguler le chauffage.
- à chaque renouvellement de chaudière, nous installons une chaudière neuve basse température à micro-accumulation (permet de stocker un petit volume d'eau chaude et de limiter la consommation d'eau).
- à chaque remplacement de fenêtres, nous installons du double-vitrage isolant.
- L'isolation des combles fait l'objet d'un suivi régulier.

L'eau

- à chaque changement de robinetterie nous installons des robinets mitigeurs à double-butée plus économes en eau.
- à chaque remplacement de système de WC, nous installons une chasse double-débit 3L/6L plus économe en eau.

L'électricité

- à chaque aménagement de hall, nous privilégions la qualité d'usage et les économies d'énergie : éclairage permanent à déclenchement crépusculaire, détecteurs de présence, minuterie avec préavis.
- nous privilégions l'éclairage naturel sur tous nos projets neufs.

• Gestion des déchets

- nous aménageons des poubelles de tri en lien avec la collectivité.

• Entretien des espaces verts

- nous entretenons les espaces verts (tonte, binage, élagage, ramassage de feuilles mortes, arrosage…) tout en optimisant le nombre de passages et la consommation d'eau.
- nous privilégions des espèces communes robustes peu gourmandes en eau et en entretien.

• La qualité de l'air intérieur

- dans les logements neufs et quand nous installons du double-vitrage, nous mettons en place une ventilation mécanique contrôlée qui permet de ventiler au mieux votre logement.

De votre côté, vous pouvez aussi agir pour le développement durable par des gestes simples à mettre en pratique au quotidien. Retrouvez tous les conseils qui permettent d'alléger vos factures et de préserver notre environnement dans le Guide des Eco-Gestes remis lors de l'entrée dans votre logement.

La Politique qualité de service de MÉSOLIA Habitat

Tout comme la qualité de vie sur nos groupes ou la qualité de présentation des résidences et de leurs abords, la qualité de service est placée au cœur de nos préoccupations. Nous cherchons au quotidien à nous perfectionner et à mieux vous servir. C'est cette démarche qui nous a conduit à élaborer 7 grands thèmes pour une amélioration continue à votre service. En place depuis janvier 2004, ils encadrent notre engagement envers vous et votre satisfaction.

La qualité de service en 7 grands thèmes :

- Des conditions d'accès avantageuses
- Une entrée dans le logement organisée et simplifiée
- Une gestion de proximité
- Une équipe de professionnels à votre écoute
- Le confort au quotidien
- Une participation pour la réalisation de travaux
- Une mobilité résidentielle facilitée et sans souci

Pour aller plus loin, une nouvelle Charte Qualité est en cours d'élaboration pour 2014. Elle permettra d'officialiser de nouveaux engagements.

Nos engagements en images…

1. Le confort au quotidien :
   réhabilitation de la résidence Verlaine à Cenon
2. Un suivi assuré de la propreté des résidences :
   nettoyage régulier des abords de nos résidences
3. Favoriser la gestion de proximité :
   nouvelle agence Mésolia à Gradignan
4. Une équipe de professionnels à votre écoute :
   le Responsable de l'agence de Mérignac à l'écoute des locataires de la résidence Ardillos

Bien vivre dans votre logement

Votre logement, mode d'emploi

Qui réalise l'entretien et les réparations dans votre logement ?

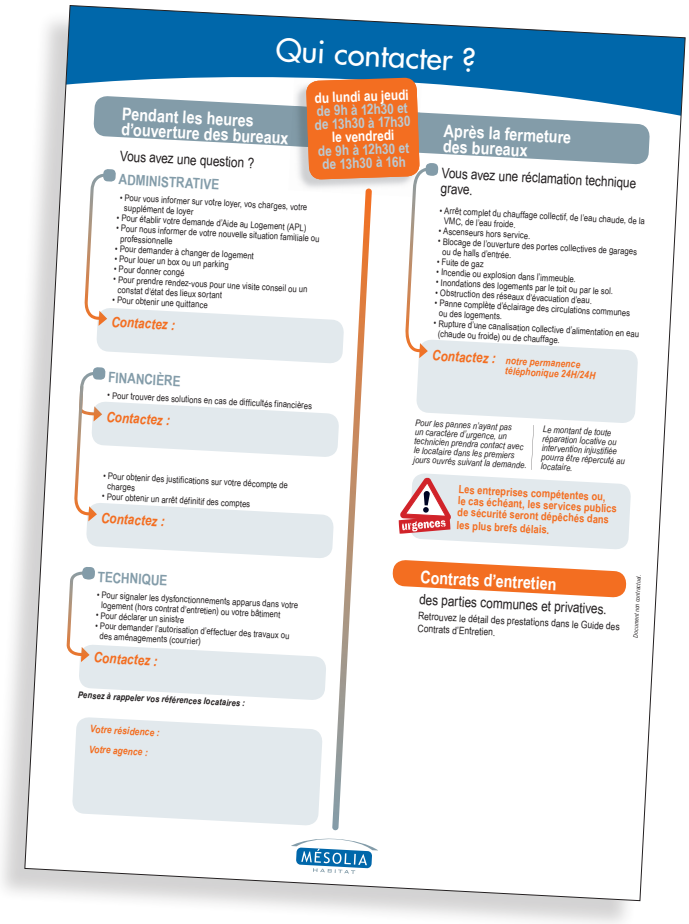
En qualité de locataire, il vous appartient d'effectuer l'entretien courant et les petits travaux liés à l'usage normal des équipements de votre logement.

Nous vous invitons à consulter le Guide des Contrats d'Entretien, joint dans le présent livret. Ce guide précise les obligations de chacun (locataire, propriétaire, contrat d'entretien).

Vous trouverez également dans la rubrique «Conseils pratiques», ci-aprés, des informations qui pourront vous aider à maintenir votre logement en bon état de fonctionnement.

Les contrats d'entretien et votre sécurité

Pour votre confort et votre sécurité, MÉSOLIA Habitat a établi pour certains équipements de votre logement (chauffage, télévision, câble, robinetterie…) des contrats d'entretien avec des entreprises spécialisées. Pour vérifier si votre logement bénéficie d'un ou plusieurs contrats, reportez-vous à la fiche «Qui contacter ?» jointe à ce livret. Y figurent aussi les coordonnées des entreprises prestataires. Par l'intermédiaire de ces contrats, une intervention régulière vous est assurée. Pour plus de détails, reportez-vous au Guide des Contrats d'Entretien.


Qui contacter ?
Pendant les heures d'ouverture des bureaux
du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 le vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h
Après la fermeture des bureaux
Vous avez une question ?
ADMINISTRATIVE
Contactez :
FINANCIÈRE
Contactez :
Contactez :
TECHNIQUE
Contactez :
Pensez à rappeler vos références locataires :
Votre résidence :
Votre agence :
Vous avez une réclamation technique grave.
Contactez : notre permanence téléphonique 24H/24H
urgences
Contrats d'entretien
des parties communes et privatives.
Retrouvez le détail des prestations dans le Guide des Contrats d'Entretien.
MÉSOLIA
HABITAT

Transformations et modifications

Vous pouvez réaliser des travaux d'embellissement ou d'aménagement dans votre logement (papiers peints, peinture…).

Par contre, tous travaux importants, de nature à transformer ou à modifier votre logement tant à l'extérieur qu'à l'intérieur (structure ou destination) doivent obligatoirement donner lieu à une autorisation écrite préalable du propriétaire. Cela concerne par exemple, une modification de cloison, d'appareils sanitaires, un remplacement de sols, la réalisation d'une terrasse…

Pour toute transformation ou modification de votre logement, vous devez formuler votre demande par écrit, en précisant les travaux envisagés ainsi que l'identité de celui qui les réalise.

Conseils pratiques

Sommaire

A
Accrochage *(voir Fixations)*
Aération *(voir aussi VMC)*
Antenne *(voir télévision)*
Appareils sanitaires
Armoire sèche-linge *(voir séchoir à linge)*
Ascenseurs

B
Bac à douche *(voir appareils sanitaires)*
Baignoire *(voir appareils sanitaires)*
Balcon et loggia
Bidet *(voir appareils sanitaires)*
Boîtes aux lettres

C
Canalisations *(voir plomberie)*
Carrelages
Cellier
Chasse d'eau
Chauffage
Chauffe-eau *(voir eau)*
Cloisons
Compteurs *(voir eau, électricité, gaz)*

D
Douche *(voir appareils sanitaires)*

E
Eau
Ecoulements *(voir évacuations)*
Electricité
Espaces verts
Evacuations
Evier *(voir appareils sanitaires)*

F
Fenêtres *(voir menuiseries)*
Fermetures
Fixations

G
Gaz

H
Habillage baignoire
Hotte aspirante

J
Jalousies *(voir fermetures)*
Jardin

L
Lavabo *(voir appareils sanitaires)*
Locaux communs
Lustrerie

M
Matériel de sécurité incendie
Menuiseries
Meubles
Moquettes *(voir revêtements de sol)*

P
Papiers peints
Parabole *(voir télévision)*
Peintures intérieures
Persiennes *(voir fermetures)*
Placard *(voir meubles)*
Planchers et plafonds
Plomberie
Portes *(voir menuiseries)*
Prises électriques

R
Radiateurs *(voir chauffage)*
Revêtements de sol
Robinetterie

S
Sanitaire *(voir appareils sanitaires)*
Séchoir à linge
Serrurerie
Siphons
Sols *(voir revêtements de sol)*
Stores *(voir fermetures)*

T
Téléphone
Télévision
Terrasse
Tri des déchets

V
Ventilation Mécanique Contrôlé (VMC)
Vide-ordures
Visite annuelle d'entretien
Vitrerie *(voir menuiseries)*
Volets *(voir fermetures)*

W
W.C. *(voir appareils sanitaires et/ou chasse d'eau)*

Bien vivre dans votre logement

A

Aération

(voir aussi V.M.C : ventilation mécanique contrôlée)

La ventilation correcte de votre logement vous évitera des accidents (en cas de fuite de gaz), des désagréments (condensation, moisissures...)

Appareils sanitaires

Tous les appareils sanitaires équipant votre logement, en inox ou en porcelaine, sont fragiles.

Ils doivent être entretenus avec précaution. Utilisez des produits liquides ammoniaqués. Ne jamais utiliser de nettoyant en poudre ou de tampons métalliques.

Veillez à l'étanchéité des joints périphériques (réparations locatives) entre les appareils sanitaires (baignoire, lavabo, évier) et les murs ou cloisons.

Tous ces appareils sont équipés de siphons dont le rôle est :

- D'empêcher le passage d'objets solides
- D'éviter la remontée de mauvaises odeurs

VEILLEZ A CE QUE VOS SIPHONS SOIENT TOUJOURS REMPLIS D'EAU, ce qui évitera les remontées de mauvaises odeurs.

Ascenseurs

Si votre immeuble est équipé d'un ascenseur, son entretien est assuré régulièrement par un spécialiste.

En cas de panne, même d'électricité, si vous êtes à l'intérieur de la cabine, ne paniquez pas : appuyer sur le bouton d'alarme qui fonctionne sur piles ou batterie et prenez patience, un interlocuteur va vous répondre.

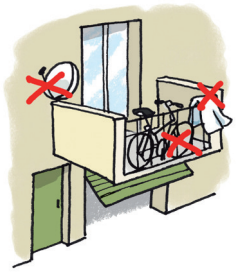
- N'ESSAYEZ PAS DE SORTIR SEUL DE L'APPAREIL

Respectez les indications mentionnées dans la cabine.

- PAR MESURE DE SECURITE N'Y LAISSEZ PAS VOS ENFANTS SEULS...

B

Balcon et loggia



Ils font partie intégrante de votre logement. Veillez à leur entretien et particulièrement à ce que les évacuations des eaux de pluie ne se bouchent pas. En lavant, veillez à ne pas inonder vos voisins du dessous. Ne suspendez rien à l'extérieur des garde-corps.

Ne faites rien sécher et n'entreposez rien au-delà de la hauteur du garde-corps. Evitez de stocker en permanence des objets volumineux ou encombrants.

Boîtes aux lettres

Votre logement dispose d'une boîte aux lettres dont les clés vous ont été remises avec celles de votre logement.

Cette boîte aux lettres vous est personnelle. Vous devez en assurer l'entretien et la bonne présentation de l'étiquette.

C

Carrelages

Les carrelages muraux situés derrière les appareils sanitaires sont fragiles et doivent être entretenus de la même manière que ces appareils. Pour prévenir un dégât des eaux vérifier périodiquement que le joint d'étanchéité existant entre ces carreaux et vos équipements est en bon état.

Les carreaux de sol, en général en grès, sont d'un entretien facile.

Utilisez des lessives ou des savons noirs.

Cellier

Si vous disposez d'un cellier extérieur à votre logement, son entretien général est à votre charge. N'y entreposez pas de produits dangereux (essence, fuel, huiles, explosifs).

Signalez l'existence de ce cellier à votre assureur (vol, incendie...)

Chasse d'eau

Surveillez les fuites d'eau éventuelles, celles-ci peuvent vous coûter très chères. Reportez vous à la rubrique robinetterie.

Chauffage

1. CHAUFFAGE INDIVIDUEL

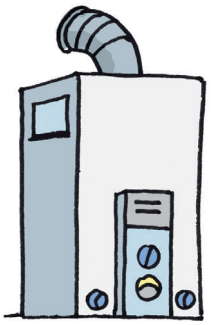
Si votre logement est équipé d'un chauffage individuel, l'entretien de cette installation doit être assuré annuellement par un spécialiste.

Ce chauffage peut être :

a) **A AIR CHAUD** (à gaz ou mazout) L'air chauffé dans le générateur est pulsé par un ventilateur dans les gaines de distribution.

Pour un rendement correct, vérifier la bonne entrée d'air frais, ne pas obstruer les bouches de sortie pour une répartition idéale de la chaleur.

Veillez au nettoyage du filtre.



Conseils pratiques

b) **A EAU CHAUDE** (chaudière gaz simple assurant uniquement le chauffage ou chaudière mixte assurant le chauffage et la production d'eau chaude avec radiateur ou convecteurs).
Le meilleur rendement de vos radiateurs ou convecteurs sera obtenu si vous ne posez rien sur ces appareils (vêtements ou autres objets).
Des robinets de réglage et de purge équipent les radiateurs, des volets de circulation sont en place sur les convecteurs.
Contrôlez le niveau de l'eau contenue dans la chaudière notamment lors des purges (manomètre) et complétez. Cette opération est à effectuer même en cas de contrat d'entretien.

c) **ELECTRIQUE** Les convecteurs sont équipés de thermostats vous permettant de régler votre température.
La législation actuelle impose une température maximum des logements à 19°C.
• Installation simple : l'ensemble des convecteurs électriques de votre logement est branché sur votre compteur. Celui-ci assure le comptage total de la dépense de votre logement.
• Installation bi-jonction : vos convecteurs sont alimentés par deux circuits :
- Un circuit branché sur l'alimentation collective assurant une température minimum, dite température de base
- Un circuit secondaire, propre à votre logement, branché sur votre compteur, vous donne la température souhaitée.

2. CHAUFFAGE COLLECTIF
Le chauffage de votre logement est assuré par une chaufferie collective. La distribution de la température s'effectue :

a) **PAR LE SOL :** Les tuyaux de chauffage ont été incorporés dans les planchers béton, l'eau y circule à basse température (30 à 40 °C).
Vous ne devez jamais percer de trous dans les sols ou les plafonds pour éviter tous les risques de percement des tuyaux.

b) **PAR DES RADIATEURS OU DES CONVECTEURS :**
(voir rubrique identique chauffage individuel).
Les purges et les réglages sont réalisés normalement lors de la mise en chauffe.
Pour éviter de provoquer des condensations et moisissures, la nuit ou lors de vos absences, n'abaissez pas de plus de 3°C la température de jour.

Cloisons

Les cloisons de votre logement peuvent être :
- En briques creuses enduites
- En carreaux de plâtre reconstitués
- En panneaux bois ou parement plâtre à âme reconstituée
- En plaques de plâtre posées sur ossature

Ces cloisons sont fragiles et ne supportent pas l'accrochage d'éléments lourds. Pour les fixations, prenez conseil auprès d'un spécialiste (voir rubriques fixations).

E

Eau

Veillez à ce que vos compteurs et canalisations soient protégés contre le gel.
En cas de fourniture collective d'eau chaude, celle-ci est fournie à la température prévue dans le contrat pour chaque résidence. Ce contrat pourra être consulté par les organisations représentatives des locataires.
Vos appareils ménagers tels que machine à laver le linge ou la vaisselle doivent être branchés sur la canalisation d'eau froide exclusivement.

1. Eau chaude individuelle
Votre logement est équipé d'un appareil de production d'eau chaude individuelle, son fonctionnement est placé sous votre responsabilité.

a) Chaudière mixte
(voir aussi chauffage)

b) Chauffe-eau à gaz.
Pensez à le faire contrôler par un spécialiste au moins une fois par an et chaque fois que nécessaire, sauf contrat d'entretien collectif.
La veilleuse doit être en parfait état pour éviter tous risques. Le ramonage des conduits est obligatoire au moins une fois par an.

c) Chauffe-eau électrique.
N'oubliez pas de le faire contrôler par un spécialiste au moins une fois par an et chaque fois que nécessaire, sauf contrat d'entretien collectif.
Veillez au bon fonctionnement du groupe de sécurité (manipulation trimestrielle).

2. Eau chaude collective
L'eau chaude est fournie par la chaufferie collective. Elle est distribuée à la température prévue par contrat pour chaque résidence. Ce contrat pourra être consulté par les organismes représentatifs des locataires.
Signalez nous tout réglage de température qui s'avérerait nécessaire.

Bien vivre dans votre logement

E

Electricité

Vous souscrivez votre abonnement personnellement : veillez à choisir l'abonnement le mieux adapté à vos besoins.
Dès que votre abonnement est souscrit et pour prévenir toutes pannes, procurez-vous les fusibles de remplacement correspondants à ceux en place sur le tableau du disjoncteur. Coupez toujours l'électricité avant d'intervenir sur l'installation.
Pour les branchements des appareils ménagers, faites-vous conseiller par un spécialiste.

Evacuations

Vos appareils sanitaires sont raccordés à ces tuyauteries appelées EVACUATIONS. Ces évacuations sont en métal ou en plastique.
Si vos appareils sanitaires s'écoulent mal c'est que vos siphons ou vos évacuations sont bouchés.
NE JAMAIS UTILISER D'ACIDE, CELUI-CI DETERIORE LES METAUX ET LES JOINTS.
Utilisez une ventouse ou un déboucheur du commerce, en vous conformant strictement aux instructions du fabricant.

F

Fermetures - ouvertures

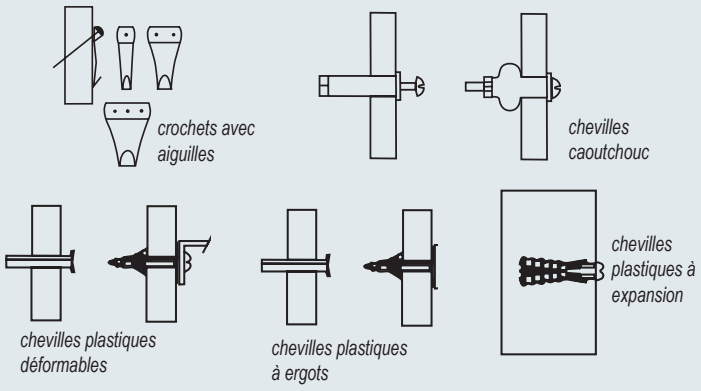
Celles-ci comprennent en plus des portes et des fenêtres, les stores, volets, persiennes, jalousies qui occultent votre appartement.
Le petit entretien des fermetures et ouvertures, reste à votre charge, selon les textes en vigueur.
En outre, tous les accidents ou incidents dus à un défaut d'entretien ou mauvaise manipulation vous seront imputés.

Fixations

***ATTENTION** : Pour garantir votre sécurité tout élément suspendu lourd ou léger doit être fixé solidement.*

La fixation devra être adaptée au support. Dans le doute, consultez un spécialiste.
Les éléments ci-dessous sont donnés à titre indicatif.

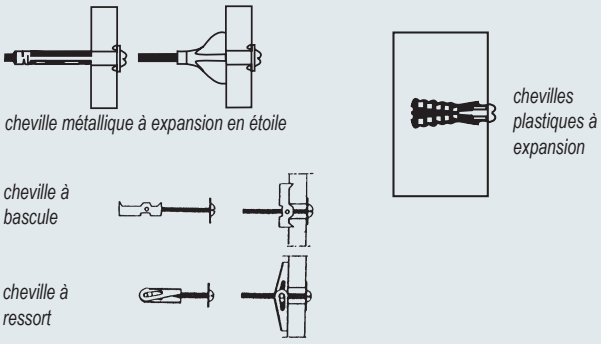
Charges jusqu'à 10 kg
Tableaux - petites glaces - miroirs plaqués - petites étagères - appliques, etc. :
fixation directement dans la paroi à l'aide de crochets ou de chevilles.



Conseils pratiques

Charges jusqu'à 30 kg

Espacement minimum de 40 cm entre chaque point de fixation : (armoire de toilette - vitrine - étagères - tringles à rideaux, etc.) Fixation directement dans la paroi à l'aide de chevilles à expansion ou à bascule.



G

Gaz

Vous souscrivez votre abonnement personnellement. Veillez à choisir l'abonnement le mieux adapté à vos besoins. Votre abonnement est individuel. L'installation est placée sous votre garde.

Il vous appartient :

- De surveiller l'état de votre installation
- D'effectuer soigneusement les raccordements de vos appareils (gazinière, appareils ménagers, etc.) avec des tuyauteries souples «NF GAZ»

• CONFORMEZ VOUS AUX DATES LIMITES D'UTILISATION INDIQUEES SUR CELLES-CI

• EN CAS DE FUITE : PREVENEZ LES SERVICES DE SECURITE

- Ne fumez pas
- Ne manœuvrez pas d'interrupteur ou d'appareil électrique
- Fermez le robinet d'arrivée de gaz
- Ouvrez les fenêtres
- Eteignez toutes flammes

H

Habillage de baignoire

Si votre logement comporte une baignoire, celle-ci est équipée par un habillage.

S'il n'y a pas de trappe d'accès, cet habillage est alors démontable.

Hotte aspirante

Dans les immeubles collectifs, ne jamais brancher une hotte aspirante sur le conduit de ventilation.

Il est nécessaire d'utiliser une hotte en circuit fermé.

J

Jardin

Si vous bénéficiez d'un jardin privatif, vous devez le garder en parfait état toute la durée de la location :

- en entretenant soigneusement les clôtures, portails et portillons sans y adjoindre des dispositifs d'occultation de type bambous ou panneaux de bois mais en privilégiant les haies vives.
- en n'entreposant rien qui puisse nuire à la sécurité, à la salubrité ou à l'esthétique du jardin ou causer un préjudice au voisinage.

Aucun abri ou autre construction annexe ne pourront être édifiés sans autorisation préalable.

L

Locaux communs

Ces locaux (locaux vélos, poubelles et autres y compris les cages d'escaliers) sont à votre disposition et à celle de l'ensemble des locataires. Veillez à leur propreté.

Veillez aussi à leur fermeture pour éviter les vols, les détériorations et les mauvaises odeurs.

Lustrerie

Ne pas percer de trous au plafond, cela peut être dangereux. Les plafonds contiennent des tuyauteries encastrées et des conduits électriques.

M

Matériel de sécurité incendie

Le matériel devant assurer votre protection lors des incendies mis en place dans les cages d'escalier et les locaux communs est à respecter et à faire respecter. Votre vie en dépend ainsi que celle des autres.

Si vous avez utilisé un de ces appareils, signalez-le nous. Nous interviendrons pour le remettre en état de fonctionnement.

Maintenez toujours fermées les portes donnant sur la cage d'escalier.

Bien vivre dans votre logement

M

Menuiseries

a) Portes et fenêtres

Ces ensembles font partie du «clos et du couvert» de votre appartement.

Toutefois l'entretien et le remplacement notamment des gonds, crémones, serrures et vitres doivent être assurés par vos soins.

Graissez périodiquement gonds, paumelles, charnières, serrures et toutes parties mobiles. Ne percez pas vos menuiseries.

Veillez à ce que les trous d'évacuation des eaux de condensation ne soient pas obstrués et maintenez toujours propre la traverse basse de votre menuiserie.

b) Vitreries

Le remplacement n'est pas une opération simple.

SIMPLE VITRAGE :

La vitre doit être appropriée à sa destination, l'épaisseur par exemple tient compte de la pression du vent, de sa propre dimension (notamment en matière de sécurité) et doit être compatible avec la menuiserie qui la reçoit.

Un vitrage mal posé peut mettre en cause la sécurité de l'usager et être générateur d'entrée d'eau.

Nous vous conseillons de vous adresser à un spécialiste.

DOUBLE VITRAGE :

Veuillez faire appel également à un spécialiste.

Meubles

a) Meubles sous éviers métalliques ou en bois

Vous devez les entretenir pour vous assurer un service normal. Attention à l'humidité permanente qui risque de les dégrader.

b) Meubles placards

Ces ensembles peuvent comporter des éléments bois, métal ou PVC, coulissants ou accordéons.

Vous devez en assurer l'entretien général si vous voulez avoir une utilisation rationnelle : graisser les gorges ou parties coulissantes avec de la graisse ou de la paraffine.

P

Papiers peints

LEUR LONGEVITE DEPENDRA DES PRECAUTIONS QUE VOUS PRENDREZ

En règle générale les papiers peints ne sont ni lessivables ni lavables. Il sera très difficile de faire disparaître les salissures. Les traces de doigt et de crayon à papier peuvent s'atténuer avec une gomme d'écolier ou de la mie de pain.

Les petits décollements ou petites déchirures peuvent être réparés en utilisant des colles du commerce d'un emploi facile.

Le remplacement des papiers peints ne pose pas de problèmes particuliers.

Eviter les machines à décoller qui apportent beaucoup d'humidité.

Peintures intérieures

Les menuiseries, portes et fenêtres, les murs des cuisines, des salles d'eau et des WC ont reçu, le plus souvent, une peinture à l'huile ou une laque. Celles-ci sont lessivables avec les produits du commerce (se conformer strictement aux indications du fabricant).

Noter que le lessivage doit toujours s'effectuer de bas en haut et le rinçage de haut en bas.

UN LESSIVAGE S'IMPOSE AVANT UNE REFECTION DE PEINTURE.

Planchers et plafonds

Ce sont les parties basses et hautes de votre logement qui peuvent dissimuler des tuyauteries (eau, électricité, chauffage, gaz…)

Ces éléments constitutifs du gros œuvre ne doivent pas être percés pour éviter tout incident important.

Plomberie

La plomberie est l'ensemble des ouvrages constituant les équipements sanitaires (appareils, robinetterie, tuyauteries d'alimentation et d'évacuation).

Veillez particulièrement à son entretien général, principalement en faisant remplacer les joints et raccords souples dès l'apparition de petites fuites.

Prises électriques

Attention, vos prises ont été installées pour un usage précis.

Ne pas dépasser la puissance admissible sur chaque prise (220 W par ampère pour une alimentation en 220V)

A titre d'exemple :

- Prises normales – 6 ampères maxi – pour petits appareils électroménagers (fer à repasser, grille-pain, mixer, moulin à café etc.)
- Prises confort – 10/16 ampères – (pour réfrigérateur, congélateur, grille viande, aspirateur, etc.)
- Prises ménager – 20 ampères – pour machines à laver la vaisselle ou le linge
- Prises terminal ou boîtier de raccordement 32 ampères – (pour cuisinière électrique, four etc.)

Conseils pratiques

R

Revêtements de sol

Vos sols peuvent être :

Soit un REVÊTEMENT PLASTIQUE en lés ou en dalles. Pour l'entretien, il est conseillé l'emploi d'une serpillière ou d'un balai éponge imbibés d'une solution de savon noir ou des produits du commerce.

Soit un PARQUET dont l'entretien peut être assuré à la paille de fer, avec des cires du commerce.
Les tâches pourront être enlevées à l'essence de térébenthine.

Ne jamais utiliser de solvants : benzine, trichloréthylène, acétone, etc...

Soit un REVÊTEMENT GENRE TAPIS AIGUILLETTE OU MOQUETTE L'entretien est assuré à l'aspirateur.

Attention: ne jamais mouiller avec excès vos tapis et moquettes.

Utilisez pour l'entretien les produits du commerce spécialement préparés à cet usage.
Ci-après vous sont données quelques indications pour enlever les tâches sur ces revêtements.

Nature de la tâche	Remède	Mode d'emploi
ALCALI ET PRODUITS ALCALINS	Vinaigre blanc dilué au tiers	Frotter avec le produit : si la tâche remonte, recommencer en augmentant la concentration.
BOUE	Solution légèrement ammoniacale (1 cuil./3 d'eau)	Laisser sécher la boue, puis brosser, ensuite frotter avec la solution
BOUGIE	alcool	Attendre l'évaporation. Tapoter la tâche pour la briser. Brosser et aspirer.
BOISSONS-ALCOOL	Solvant, puis eau alcoolisée par moitié	Appliquer largement sur la tâche
CHOCOLAT	Eau alcoolisée	Frotter en rond, au centre et sur les bords de la tâche
SAUCES MAIGRES	Solvant et eau alcoolisée légèrement acidifiée	Frotter en rond
LAIT PEINTURE	Térébenthine et poudre absorbante	Enlever d'abord le maximum de peinture. Utiliser ensuite la térébenthine pure, puis la poudre absorbante. Laisser sécher et aspirer.
ROUILLE	Produit du commerce	Faire toujours un essai sur un coin peu visible pour s'assurer qu'il n'y a pas de décoloration.
SANG	Vinaigre blanc pur	Si le sang est frais, pomper, puis utiliser le vinaigre. Si le sang est sec, casser et brosser la tâche.
SUCRES ET ALIMENTS SUCRES	Eau légèrement alcoolisée	Attendre la disparition de la tâche, puis éponger au maximum pour sécher.
EAU	Eponge ou chiffon sec	Eponger et assécher au maximum avant que l'eau n'atteigne l'envers collé du tapis
ENCRE	Eau, savon et alcool	Enlever le maximum d'encre au buvard, appliquer ensuite le mélange sans mouiller l'envers et en asséchant entre chaque opération
FRUITS ET VIN ROUGE	1/4 d'eau 3/4 alcool	Frotter rapidement
GRAISSES (beurre, huile, cirage, fard, sauces grasses, crèmes glacées)	solvant et poudre absorbante	Retirer le plus possible du produit renversé. Utiliser le solvant puis une poudre absorbante. Laisser agir la poudre 2 h. Aspirer

Bien vivre dans votre logement

Robinetterie

L'entretien de la robinetterie est à votre charge. Il fait l'objet d'un contrat.
Reportez vous au guide des contrats d'entretien.

Les petites fuites font les grandes dépenses.

Fuite WC
25 L / h = 219 M³/an

Goutte à goutte
4 L / h = 35 M³/an

Mince filet d'eau
16 L / h = 140 M³/an

Filet d'eau gaspillage
63 L / h = 550 M³/an

Test anti-fuites

Vous avez le sentiment que votre consommation d'eau est anormalement élevée? Peut-être s'agit-il d'une fuite. Une solution infaillible vous permet d'en avoir le cœur net : le test de la nuit.

Avant de vous coucher, notez le chiffre indiqué sur votre compteur. Veillez à ne pas consommer d'eau pendant la nuit (ni robinet, ni chasse d'eau…). Le lendemain matin, relevez à nouveau votre compteur. Si vous notez une variation, le verdict est sans appel : votre installation fuit. Vérifiez alors vos robinets, la chasse d'eau, le ballon d'eau chaude… En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter ou l'entreprise détentrice du contrat d'entretien (voir page 12).

S

Séchoir à linge

Si votre appartement est équipé de ce matériel, vous pouvez trouver :

- Soit une ARMOIRE ELECTRIQUE, son fonctionnement et son entretien sont à votre charge.

- Soit un Séchoir A FILS placé au-dessus de votre baignoire ou dans le cellier.
Attention à l'humidité provoquée par le séchage de votre linge. Aérer les lieux.
Si votre appartement est équipé d'une V.M.C. Nous vous conseillons de la faire fonctionner en marche forcée pendant le temps du séchage (dans la cuisine).

Il est vivement déconseillé de faire sécher le linge dans les chambres et séjour notamment sur les radiateurs : risque important de condensation et de moisissures.

Serrurerie

C'est l'ensemble des équipements servant à la fermeture de votre logement : serrures, charnières, gonds, paumelles, poignées des portes, des fenêtres, des volets etc.…)
Ces équipements sont placés sous votre responsabilité : pensez à l'entretien et au remplacement des éléments détériorés.
Un graissage léger et périodique de ces pièces vous évitera des ennuis d'utilisation et une détérioration prématurée.

Conseils pratiques

Siphons

Ils équipent vos appareils sanitaires. Ils peuvent être métalliques, en porcelaine ou en plastique.

N'oubliez pas que tous les démontages nécessitent beaucoup de précautions. Faites remplacer le joint dès l'apparition de petites fuites.

Si vous utilisez des produits déboucheurs du commerce, rincez toujours abondamment, surveillez les joints.

N'EMPLOYEZ JAMAIS D'ACIDE.

T

Téléphone

Seuls les agents de France TÉLÉCOM ou des sociétés agrées pourront procéder aux raccordements.

Télévision

a) ANTENNE

Si votre logement est équipé de l'antenne de télévision collective, nos services seront à même de vous donner tous les éléments vous permettant une bonne réception des émissions distribuées par l'installation.

Signalez-nous les anomalies de fonctionnement.

b) CÂBLE

En cas de pannes ou de plus amples informations contactez le titulaire du contrat.

c) ANTENNE PARABOLIQUE

Si vous souhaitez installer une antenne parabolique, la loi vous fait obligation d'en informer au préalable Mésolia Habitat.

- par courrier recommandé avec accusé de réception

Le dossier de demande doit comprendre obligatoirement et à minima :

- le plan ou le schéma sommaire de l'installation (tant pour la pose de l'antenne que pour le passage des câbles)

Nous nous engageons à vous donner une réponse rapidement. Nous vous rappelons que nous ne pouvons pas autoriser l'installation d'une parabole ni sur le bâti de la résidence ni à l'extérieur du balcon pour des raisons de sécurité, et qu'en cas de dégradations entraînées par la pose de celle-ci, des frais de remise en état vous seront réclamés.

N'hésitez pas à vous rapprocher de la gestionnaire responsable de votre résidence pour toutes questions.

Terrasse

Si votre logement bénéficie d'une terrasse privative accessible, n'oubliez pas qu'elle sert également de toit à l'appartement de votre voisin.

Attention aux perforations de l'étanchéité par les parasols, pieds de chaises ou de tables.

Evitez les «barbecues» à cause des braises et des fumées. Tout aménagement volumineux ou à charge concentrée ne peut être réalisé sans accord du bailleur.

Tri des déchets

Triez vos déchets pour économiser les ressources et garder la planète propre !

Si le tri sélectif est en place dans votre commune, **triez vos déchets, ils peuvent resservir !**

Le verre doit être en général apporté à une borne verre prêt de chez vous.

Les encombrants doivent être apportés à la déchetterie la plus proche. La Communauté Urbaine de Bordeaux met à votre disposition 14 déchetteries 7 jours sur 7.

Pour tous renseignements (tri, déchetteries,...), appelez votre mairie.

V

Ventilation mécanique contrôlée (VMC)

Si votre logement est équipé d'une V.M.C pour sa meilleure aération, un ventilateur, placé en général en haut de gaine, sur la toiture ou en comble aspire l'air vicié de votre logement, celui-ci est remplacé par de l'air frais entrant par les grilles d'entrée d'air placées en général sur les ouvrants (fenêtres et portes-fenêtres).

- Veillez a l'entretien des bouches d'entrée d'air frais mais aussi à celles d'évacuation en nettoyant régulierement.
- Leur obstruction est strictement prohibée.

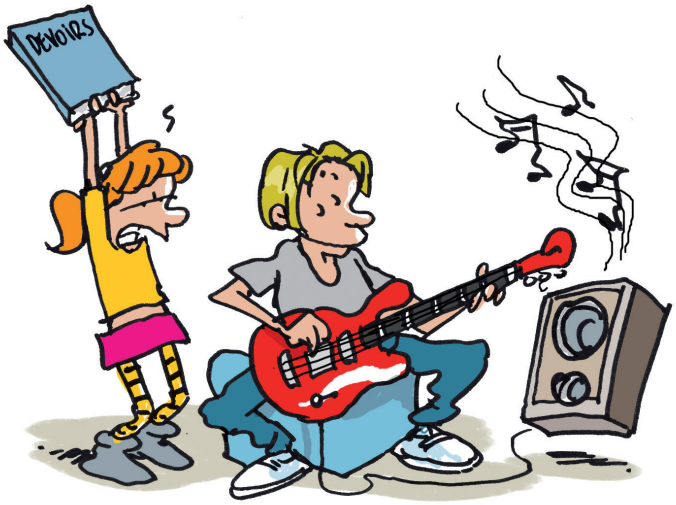
Dans votre logement l'air circulera en passant sous les portes, ceci évitera condensations et moisissures.

Toute dégradation causée par le non-respect des prescriptions ci-dessus vous sera imputable.

Bien vivre dans votre logement

Vivre en bons voisins

La qualité de la vie dépend de la bonne volonté de chacun. L'observation de quelques règles permettra à tous les habitants de se sentir bien chez eux dans leur logement et leur environnement.



Le bruit

- Pour le confort de tous faites particulièrement attention aux sources de bruit qui causent le plus fréquemment des troubles de jouissance : radio, télévision, travaux, claquement de portes, jeux d'enfants dans les escaliers et les parties communes.
- Si vous devez exceptionnellement faire du bruit prévenez vos voisins à l'avance. Ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

Les animaux

- Assurez-vous qu'ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes, et les espaces extérieurs.
- Ne laissez pas trop longtemps votre chien seul dans votre appartement ou sur votre balcon.
- Veillez à ce que ses aboiements ne dérangent pas votre voisinage.
- La détention de chiens d'attaque, de garde et de défense n'est pas recommandée. Elle doit être déclarée à la mairie du lieu de résidence de l'animal. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure sur la voie publique et dans les parties communes.

Les parties communes

Préserver votre cadre de vie c'est :

- Evitez de salir et d'abîmer. Sensibilisez vos enfants dès leur plus jeune âge au respect de leur logement, de leur environnement et de l'état de propreté des lieux communs: entrées, cages d'escaliers, paliers, ascenseurs, espaces verts...

En évitant de salir vous diminuez le coût de vos charges.

Mais c'est aussi :

- Laisser toujours libre les accès pompiers,
- Utiliser les locaux prévus pour le rangement des poussettes et vélos et ne pas entreposer d'objets en dehors des endroits réservés à cet usage,
- Garer correctement votre véhicule dans les garages ou les parkings et respecter les interdictions de stationnement,
- Eviter d'étendre du linge de façon visible de l'extérieur,
- Veiller à ne pas secouer de tapis, balais ou paillasson à l'extérieur du logement et à ne rien jeter par les fenêtres,
- Accepter les visites prescrites dans l'intérêt de la sécurité, de l'hygiène et de l'entretien de l'immeuble et les mesures qui peuvent en découler,
- Veiller à ne pas laisser vos sacs poubelle sur le pallier,
- Evacuer vos encombrants dans les centres de recyclage, renseignez-vous au 0800 22 21 20.

Vous quittez votre logement

Le préavis

- Vous devez nous avertir par lettre recommandée avec AR signée par le ou les titulaires du bail trois mois avant votre départ.
- Vous devrez nous laisser la possibilité de faire visiter votre logement en vue d'une nouvelle location.

La visite conseil

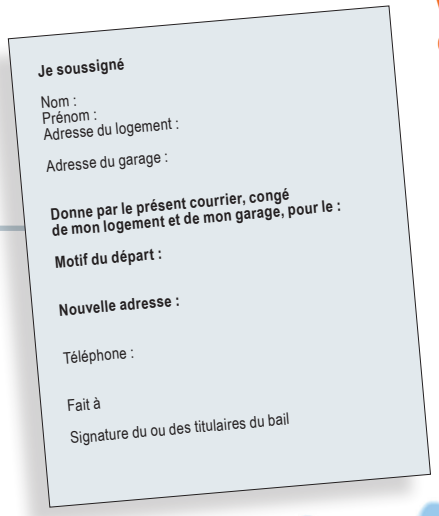
- Pour vous permettre de connaître les réparations locatives qui devront être exécutées avant votre départ, nous vous proposons une visite conseil gratuite en début de période de préavis de congé.

L'état des lieux sortant

- A votre départ, un état des lieux de sortie sera effectué en votre présence ou en présence d'une personne à qui vous aurez donné un pouvoir. Si vous n'étiez pas représenté, l'état des lieux de sortie se ferait alors en présence d'un huissier et les frais occasionnés seraient à votre charge pour moitié. Il permettra de constater que les réparations vous incombant ont été bien exécutées dans les règles de l'art. A défaut une indemnité compensatrice vous sera réclamée.
- L'état des lieux ne peut être établi que dans un logement vide et nettoyé. N'oubliez pas de vider cave, grenier et garage.
- Afin de connaître votre degré de satisfaction quant à la qualité du service rendu par MÉSOLIA Habitat, un questionnaire vous sera transmis. Merci d'avance pour le temps passé à le remplir.

Le solde de votre compte

- A votre départ, la totalité de votre dépôt de garantie vous sera restituée par virement bancaire dans un délai d'un mois sous réserve des sommes pouvant être dues au titre de l'occupation de votre logement (loyers, charges, réparations locatives…)
- En aucun cas vous ne pouvez l'utiliser pour le paiement de votre dernier mois de loyer.



Je soussigné

Nom :
Prénom :
Adresse du logement :

Adresse du garage :

Donne par le présent courrier, congé de mon logement et de mon garage, pour le :

Motif du départ :

Nouvelle adresse :

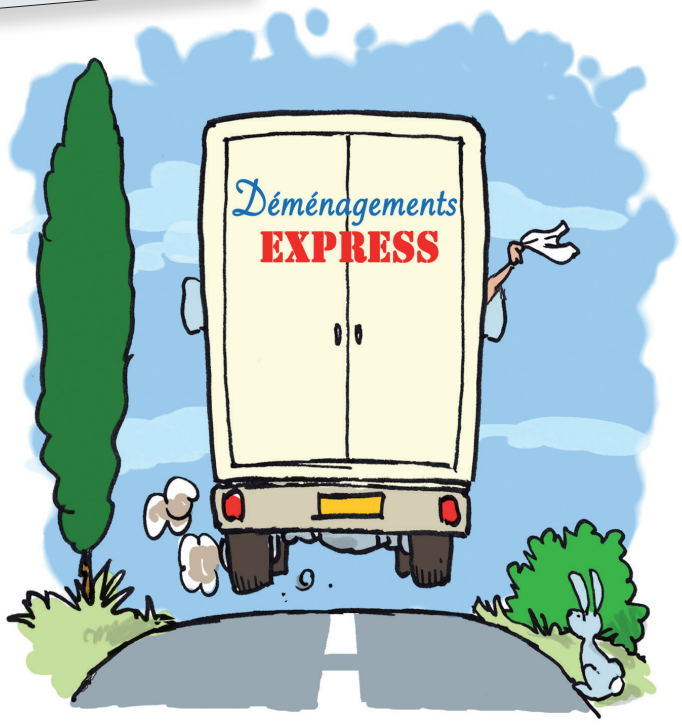
Téléphone :

Fait à

Signature du ou des titulaires du bail

Vous devez à l' occasion de l'état des lieux nous restituer les clefs et nous informer de votre nouvelle adresse pour que la clôture de votre compte locataire vous soit envoyée.

• Exemple d'une lettre de congé.



MÉSOLIA
HABITAT

16 - 20 rue Henri Expert
33082 BORDEAUX CEDEX
Tél. 05 56 11 50 50 • Fax 05 56 39 41 75
www.mesolia-habitat.fr

papier 100% recyclé

GROUPE TG

groupe Arcade